

12  
JORNADES CATALANES  
D'INFORMACIÓ  
I DOCUMENTACIÓ  
BARCELONA  
19 I 20 DE MAIG DE 2010

# Bibliosalut: les claus de l'èxit de la cooperació entre Biblioteques de Granollers i l'Hospital General de Granollers

LAURA PADRÓ SERRA / Directora de la Biblioteca central urbana i comarcal Can Pedrals  
[padrosl@diba.cat](mailto:padrosl@diba.cat)

MERITXELL TRULLÀS / Coordinadora Programes Cooperació de Biblioteques de Granollers  
[trullasam@diba.cat](mailto:trullasam@diba.cat)

## Resum

Una situació d'hospitalització pot provocar estats d'angoixa, ansietat, irritabilitat, solitud, aïllament, avorriment i tristesa en el pacient. L'hospitalització no solament afecta a les persones en aquesta situació, sinó que també té repercussions negatives per a la família i els acompanyants. Avui ningú no dubta del paper beneficiós que la lectura pot tenir durant l'estada dels pacients a l'hospital, de tal manera que la presència de la lectura als centres sanitaris és un servei cada cop més generalitzat.

El febrer de 2002, la Biblioteca Can Pedrals endega el programa *Bibliosalut* en el marc de l'Hospital General de Granollers amb la finalitat de possibilitar la lectura pública a pacients i acompanyants.

## Paraules clau

Biblioteca Pública; Cooperació; Lectura i salut; Biblioteques per a pacients; Foment de la lectura.

## 1. Introducció

Una situació d'hospitalització pot provocar estats d'angoixa, ansietat, irritabilitat, solitud, aïllament, avorriment i tristesa en el pacient. L'hospitalització no solament afecta a les persones en aquesta situació, sinó que també té repercussions negatives per a la família i els acompanyants. Avui ningú no dubta del paper beneficiós que la lectura pot tenir durant l'estada dels pacients a l'hospital, de tal manera que la presència de la lectura als centres sanitaris és un servei cada cop més generalitzat.



La biblioteca pública, d'acord amb el que determina l'article 22 de la *LLEI 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya*, ha de facilitar el servei de préstec als lectors impossibilitats de sortir de llur domicili i oferir serveis bibliotecaris als hospitals, les presons, les residències i els centres d'acolliment de la localitat respectiva.<sup>1</sup>

Tal i com ho expressa el *Manifest de la IFLA/UNESCO sobre biblioteca pública*, els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom [...] Cal oferir serveis i materials específics a aquells usuaris que, per alguna raó, no poden utilitzar els serveis i materials habituals, com és el cas de [...] persones hospitalitzades.<sup>2</sup>

Partint d'aquestes premisses, el febrer de 2002, la Biblioteca Can Pedrals endega el programa *Bibliosalut* en el marc de l'Hospital General de Granollers. L'objectiu d'aquesta comunicació és presentar a les *12es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació* la descripció del programa.

## 2. El context: l'Hospital General de Granollers

La FHAG (Fundació Hospital/Asil de Granollers)<sup>3</sup> és un centre d'atenció sanitària i social, integrat a la Xarxa Sanitària d'Utilització Pública. És l'hospital de referència del Vallès Oriental.

La Fundació Hospital/Asil de Granollers està integrada per l'Hospital General de Granollers i pel Centre Geriàtric Adolfo Montañá. L'Hospital general té una línia assistencial per a malalts aguts i una línia d'atenció sociosanitària. El Centre Geriàtric compta amb una residència per a gent gran. Paral·lelament, i des de finals de l'any 2003, l'entitat, a través de la Fundació Bertran de Seva per a la Gestió de Serveis Sanitaris i Socials, s'encarrega de la gestió de l'Hospital de Dia Sant Jordi, un centre per al tractament de malalts amb demències i trastorns cognitius. La FHAG està governada per un Patronat, que actualment es regeix pels estatuts aprovats l'any 1993. La missió de la institució és servir la població, oferint els serveis

---

<sup>1</sup> *LLEI 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya*, <[http://www.xtec.es/innovacio/biblioteques/pdf/documents\\_formacio/be\\_1/dpqm1/fitxers/Llei\\_Sistema\\_Bibliotecari.pdf](http://www.xtec.es/innovacio/biblioteques/pdf/documents_formacio/be_1/dpqm1/fitxers/Llei_Sistema_Bibliotecari.pdf)>. [Consulta: 15/01/2010].

<sup>2</sup> *Manifest de la IFLA/UNESCO sobre biblioteca pública (1994)*, <[http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest\\_bp.html](http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest_bp.html)>. [Consulta: 15/01/2010].

<sup>3</sup> Fundació Hospital Asil de Granollers, <<http://www.fhag.es/>>. [Consulta: 15/01/2010].



sanitaris i sociosanitaris que contribueixin de forma integral i personalitzada a la millora de la seva salut i de la seva qualitat de vida.

La FHAG porta a terme diferents programes de voluntariat (CiberCaixa Hospitalàries, Centre Geriàtric Adolfo Montañá, Hospital de Dia Sant Jordi) gestionats per la Coordinadora de voluntaris. Bibliosalut s'integra com un programa més dins l'oferta de l'Hospital.

### **3. Programa Bibliosalut**

#### **3.1 Definició.**

Programa d'extensió bibliotecària ofert per Biblioteques de Granollers en el marc de l'Hospital General de Granollers amb la finalitat de possibilitar la lectura pública a pacients i acompanyants.

#### **3.2 Objectius del programa.**

Els objectius genèrics del programa es resumeixen en els punts següents:

- Garantir l'accés permanent a la lectura pública a tots els ciutadans i ciutadanes.
- Contribuir a crear espais de lleure i evasió en el marc d'una situació d'hospitalització.
- Aconseguir que, independentment de la situació personal, la cultura sigui accessible a tothom.
- Disminuir la sensació d'aïllament que provoca en el pacient l'estada a l'hospital.
- Minimitzar l'impacte emocional que té, per als pacients i els seus familiars, l'estada en un centre sanitari.
- Aconseguir un increment de la visibilitat de les Biblioteques de Granollers oferint un servei fora de les parets físiques de la biblioteca a la cerca de nous usuaris i usuàries.

#### **3.3 Antecedents del programa.**

El 20 de desembre de 1990 neix el servei *Biblioteca del Malalt*, origen de l'actual programa. Aquest era atès per personal bibliotecari del desaparegut



Espai bibliotecari de suport Joan Camps i la llavors Biblioteca Francesc Tarafa, actual Biblioteca Can Pedrals. No comptava amb espai propi i el servei s'oferia exclusivament en una planta amb una atenció de dues hores a la setmana.

L'any 1997, es va signar el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Granollers i l'Hospital General de Granollers. Passa a disposar d'un espai propi i donar atenció a més plantes de l'Hospital. El servei, en aquell moment i fins l'any 2000, era atès per personal eventual (objectors de consciència, alumnes en pràctiques de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona, etc.). El personal bibliotecari dels equipaments de la ciutat, en feia la supervisió i el seguiment. Durant el període existiren diverses interrupcions causades per l'eventualitat del personal.

El mes de febrer de 2002, es reprèn el Programa i passa a anomenar-se *Bibliosalut*. Les principals novetats d'aquesta etapa són que s'incorpora un equip de persones voluntàries no professionals en la prestació del servei i s'estableix una coordinació del programa.

### **3.4 Calendari del servei.**

El període de prestació del servei és de gener a juliol i de setembre a desembre. Inicialment, el servei es prestava tres dies a la setmana de 16 a 18 h. L'horari està condicionat a no interferir en la tasca de l'atenció sanitària. A partir del 2009, el servei s'ofereix cinc dies a la setmana en el mateix horari. L'ampliació ha estat possible gràcies a l'increment del número de voluntaris, resultat de la campanya de captació de nous voluntaris portada a terme a finals de 2008.

### **3.5 Recursos humans.**

Actualment, el programa compta amb un equip de 13 persones (12 voluntaris i 1 coordinadora). El ritme de renovació dels voluntaris és força elevat, especialment en els més joves. La situació vital (estudis, feina, etc.) explica els canvis en la seva disponibilitat. Aquest fet comporta que per una banda s'endeguin periòdicament campanyes de captació de nous voluntaris i per l'altra, mantenir oberta la línia de formació de l'equip. Malgrat les rotacions, creiem en el valor de comptar amb un grup intergeneracional. En aquest sentit, entenem la diversitat com un element enriquidor per al grup i de retruc per al servei.



La següent taula resum dibuixa la dependència funcional i les principals tasques associades a cada un dels perfils.

|                              | <b>Coordinador/a<sup>4</sup></b>  | <b>Voluntari/a</b>  |
|------------------------------|---|---|
| <b>Dependència funcional</b> | Direcció de BdG <sup>5</sup>  | Coordinació <i>Bibliosalut</i>  |
| <b>Perfil</b>                | Professional bibliotecari amb aptituds per coordinar i motivar un equip de voluntaris   | Persona amb interès per la lectura, sensibilitat per tractar amb pacients, de caràcter obert, alegre i capacitat d'empatia  |
| <b>Tasques</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinació equip voluntaris</li> <li>- Gestió tècnica bibliotecària</li> <li>- Coordinació amb agents implicats</li> <li>- Difusió i comunicació</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitar pacients</li> <li>- Recomanar lectures</li> <li>- Controlar préstecs i retorns</li> <li>- Aportar suggeriments de millora</li> </ul> |
| <b>Dedicació mínima</b>      | 5 hores/setmana   | 2 hores/setmana   |

<sup>4</sup> Personal de Biblioteques de Granollers

<sup>5</sup> Biblioteques de Granollers



### 3.6 Recursos infraestructurals.

El programa disposa d'un espai físic de 25 m<sup>2</sup> ubicat dins l'Hospital General de Granollers i degudament senyalitzat. Aquest espai disposa del fons classificat, d'un PC i de línia telefònica. L'Hospital s'encarrega del manteniment informàtic, el mobiliari i de la neteja de l'espai. És el punt de trobada dels voluntaris i l'àrea de treball intern de la coordinació.



### 3.7 El fons.

Després d'analitzar el context i les característiques del programa es va valorar que l'opció més viable era que Bibliosalut disposés d'un fons propi al marge del de Biblioteques de Granollers. Aquest fet afavoreix la gestió del programa i les condicions especials de préstec no interfereixen en el funcionament de les biblioteques de la ciutat.

Actualment, el fons està format per 1.996 documents. L'obtenció de fons es nutreix, de forma majoritària, de donatius. Per aquesta raó s'ha definit una política de donacions i una política d'espurgació. El programa té assignada



una partida pressupostària anual de 1.000 euros que es designa, gairebé íntegrament, a la compra de publicacions periòdiques. Hem descartat l'opció de subscripció perquè considerem necessari garantir la flexibilitat per adaptar-nos a la demanda.

Com hem comentat a l'inici de la nostra comunicació, una situació d'hospitalització pot provocar estats d'angoixa, ansietat, irritabilitat, solitud, aïllament, avorriment i tristesa en el pacient. La lectura pot pal·liar o minvar alguns dels efectes negatius que pot comportar l'estada hospitalària. Per tant, el fons és un dels factors claus de l'èxit del servei, hem de tenir present les demandes i les necessitats del públic al que ens dirigim.

La col·lecció bibliogràfica que es posa a disposició dels pacients i acompanyants està integrada per:

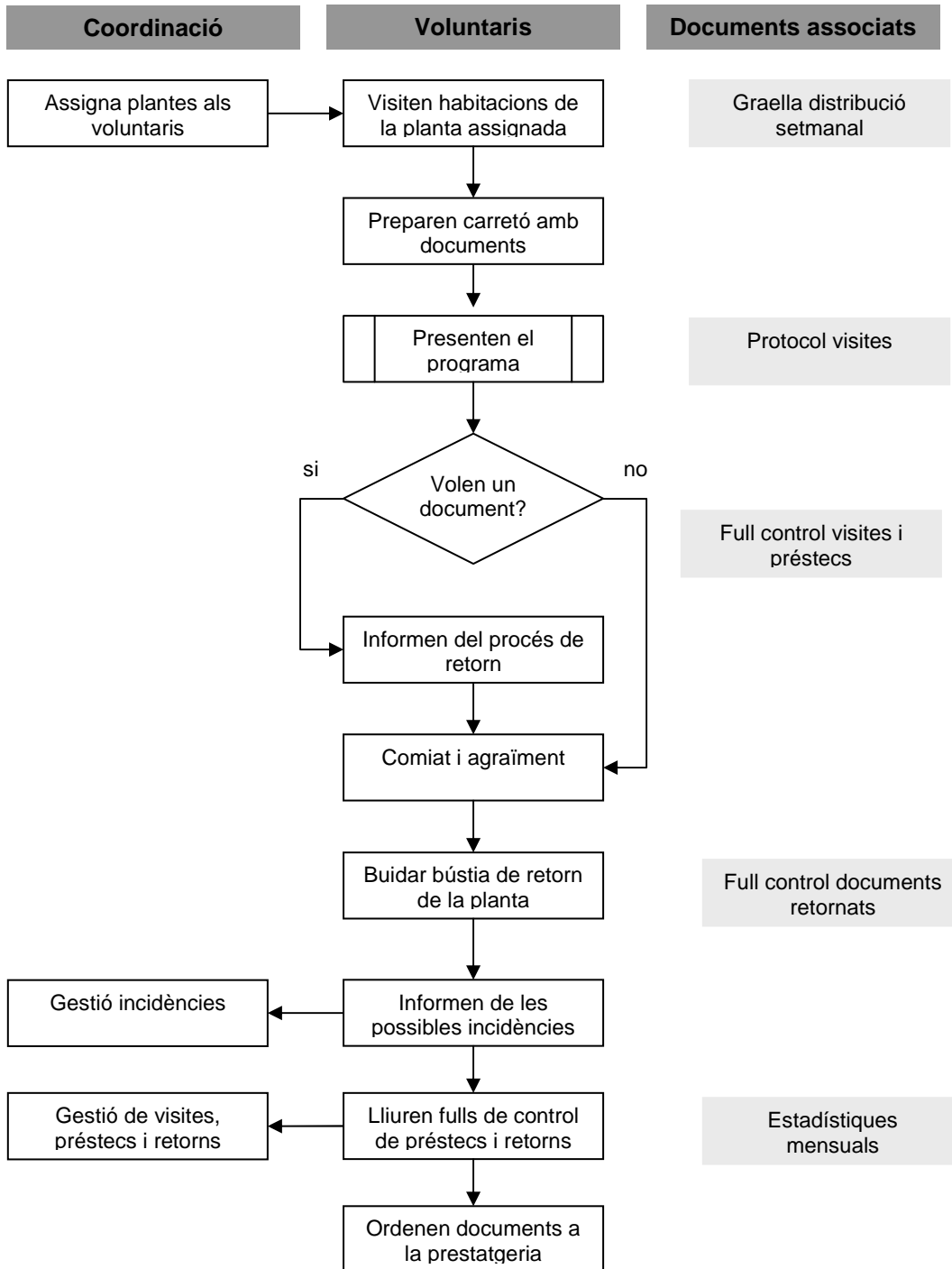
- Revistes de diversa temàtica.
- Àlbums infantils.
- Novel·la juvenil.
- Narrativa d'adults.
- Monografies de temàtica divulgativa (viatges, plantes, etc.)

El fons es gestiona a través d'una base de dades Access. El procés de préstec es realitza de forma manual mitjançant el full de control que omplen els voluntaris.

### **3.8 Metodologia.**

Actualment hi ha una tendència generalitzada a reduir l'estada hospitalària, de tal manera que la mitjana aproximada és inferior a una setmana. És per això que el nostre servei s'ha hagut d'adaptar a aquesta nova realitat.

El següent diagrama representa el circuit de treball del programa i destaca els principals documents associats.







### 3.9 Difusió i comunicació.

#### 3.9.1 Comunicació interna

Inclou la comunicació amb tots els agents relacionats amb el programa. Anualment, es planifica un sistema de reunions amb la finalitat de fer un seguiment de les valoracions de tot l'equip que participa en el programa i detectar les possibles desviacions respecte als objectius operatius.

| Nom                        | Documentació        | Assistents  | Periodització |
|----------------------------|---------------------|---|---------------|
| <b>Planificació</b>        | Objectius operatius | - Coordinadora del programa<br>- Coordinadora voluntariat de l'hospital | Anual         |
| <b>Seguiment i control</b> | Informe seguiment   | - Coordinadora del programa<br>- Voluntaris                             | Mensual       |
| <b>Avaluació</b>           | Memòria             | - Coordinadora del programa<br>- Coordinadora voluntariat de l'hospital | Anual         |

#### 3.9.2 Comunicació externa

És molt important la difusió del servei en el moment de l'entrada del pacient a l'hospital i a totes les plantes on es realitzi per això s'han produït diversos materials. Entre els quals destaquem:

| Nom   | Productor | Distribució   | Continguts                                       |
|---|-----------|---|--|
| <b>Manual d'hospitalització<sup>6</sup></b> | FHAG      | Manual disponible a la pàgina web de l'Hospital i en format imprès en diferents punts de centre | Breu descripció del servei                       |
| <b>Punts de llibre</b>                      | BDG       | Els voluntaris lliuren un punt de llibre quan fan les visites a les habitacions                 | Informació bàsica del programa (qui, com i quan) |
| <b>Cartell habitacions</b>                  | FHAG      | A la porta de cada de les habitacions de cada planta.   | informació del programa i les dades de contacte. |

<sup>6</sup> Manual d'Hospitalització, <[http://www.fhag.es/pdf/banner/FHAG\\_hospitalitzacio.pdf](http://www.fhag.es/pdf/banner/FHAG_hospitalitzacio.pdf)>. [Consulta 15/01/2010]



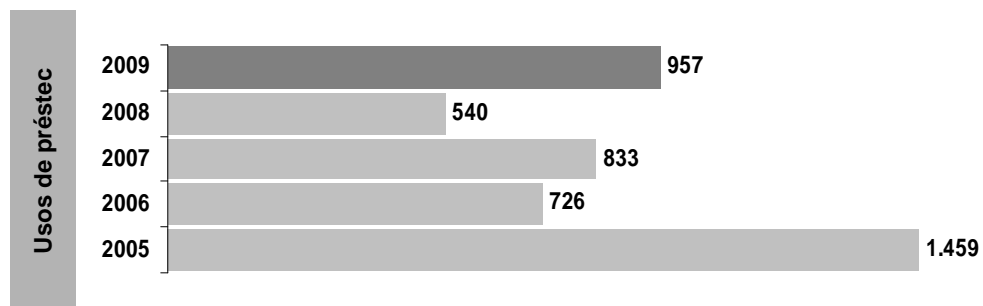
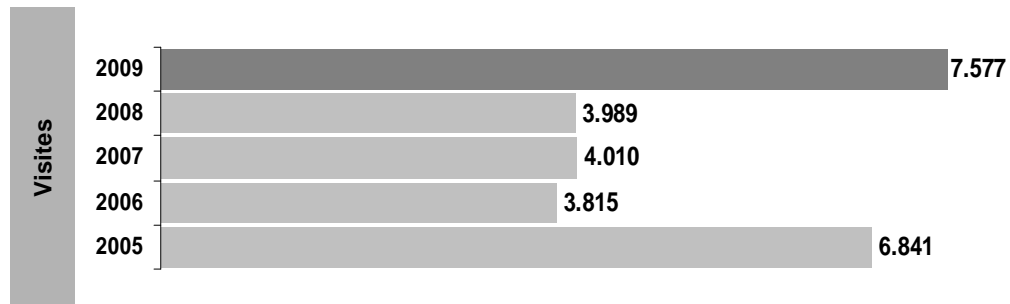
Per millorar la difusió i el coneixement programa donem a conèixer el treball fet als mitjans de comunicació d'àmbit local mitjançant la redacció de notes de premsa puntuals.

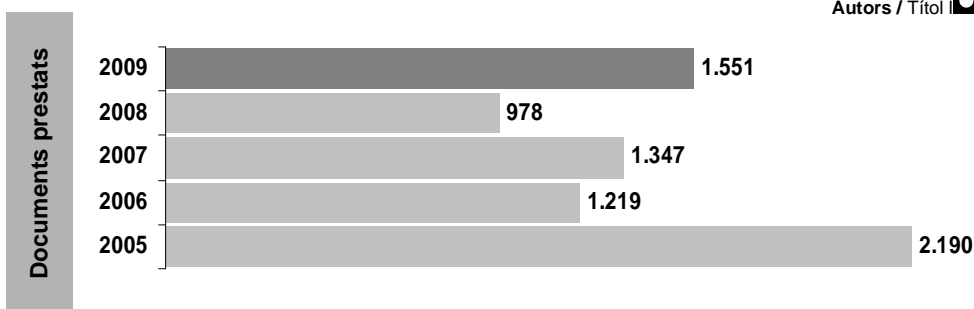
### 3.10 Dades estadístiques i indicadors: 2005-2007.

#### 3.10.1 Les dades

Presentem les dades d'evolució dels darrers cinc anys del programa. Els aspectes generals que hem tingut en compte són:

- **Les visites.** Fan referència al número d'interaccions realitzades pels voluntaris a cada una de les habitacions de l'hospital. Durant la visita els voluntaris presenten el programa i ofereixen el servei de préstec al pacient i/o acompanyants.
- **Els usos de préstec.** Nombre de pacients i/o acompanyants que han fet ús del servei de préstec.
- **Els documents prestats.** Nombre de documents que s'han deixat en cada una de les habitacions





### 3.10.2 Els indicadors

És necessari un sistema de mesura que possibiliti una avaluació normalitzada i contínua del programa. Els indicadors permeten fer comparacions del rendiment del programa en diferents períodes. La interpretació dels resultats s'ha de realitzar amb cura, analitzant la precisió de les dades i tenint en compte que el mètode d'obtenció de les dades és manual i pot comportar alguns errors.

| Indicadors   | 2007    | 2008      | 2009    |
|--|---------|-----------|---------|
| Usos de préstec sobre les visites                  | 20,77 % | 13,53 %   | 12,63 % |
| Increment anual en el nombre de visites            | 5,11 %  | - 0,52 %  | 89,94 % |
| Increment anual en el nombre d'usos de préstec     | 14,73 % | -35,17 %  | 77,22 % |
| Increment anual en el nombre de documents prestats | 10,50 % | - 27,39 % | 58,58 % |
| Documents prestats per usuari de préstec           | 1,61    | 1,81      | 1,62    |

### 3.11 El pressupost.

|                              | 2010 (*)       |
|------------------------------|----------------|
| Manteniment de la col·lecció | 600 €          |
| Material fungible            | 200 €          |
| Activitats                   | 200 €          |
| <b>Total</b>                 | <b>1.000 €</b> |

(\*)El pressupost assignat al programa manté l'històric dels darrers tres anys



#### 4. Avaluació del programa: punts forts i punts dèbils

Després d'analitzar en detall el funcionament del programa i els comentaris dels voluntaris que l'executen, podem oferir una llista de punts forts i de punts dèbils que ens poden ajudar a avaluar aquest tipus de servei.

##### Punts forts

- Trajectòria de servei i inclusió dins el marc del programa global de voluntariat que desenvolupa l'Hospital
- Grau de coneixement i valoració del ciutadà vers el servei.
- Importància i necessitat de prestar aquesta tipologia de servei.
- Infraestructura i espai propi en el marc de l'Hospital.
- S'enforteixen les relacions amb els agents socials que participen de l'organització del programa
- Augmenta el coneixement mutu dels sistemes de treball respectius i possibilita la creació de nous escenaris de cooperació.
- Permet arribar a un públic que d'altra forma no entraria o no coneixeria mai la biblioteca.

##### Punts dèbils

- Baixa dotació econòmica que limita la renovació del fons.
- Manca d'escenaris comuns amb altres programes de voluntariat de l'Hospital per crear sinèrgies de treball i compartir recursos.
- Reticències al canvi per part d'alguns voluntaris dificulta posar en pràctica les noves accions.
- Limitacions per ampliar serveis i oferir noves prestacions en el marc del programa.

#### 5. Les claus de l'èxit

Després de fer una descripció del programa *Bibliosalut*, oferim els factors crítics per desenvolupar amb èxit un programa d'aquestes característiques.



## 5.1 L'autocrítica.

El seguiment i control del programa ens permeten detectar les desviacions respecte als objectius operatius i rectificar els errors de gestió. El seguiment comporta conèixer l'execució de les activitats i els principals factors relacionats, per tal de disposar d'informació. El control implica que les intervencions que efectuem en el procés de seguiment seran contrastades amb els valors o estàndards desitjats i, sobretot, que actuarem en conseqüència.

Després d'analitzar els descens en els resultats del programa, l'any 2008 es va elaborar un pla d'accions per millorar el servei i les seves prestacions. En el pla es van detectar els processos bàsics que es van agrupar en:

- Processos estratègics (planificació estratègica, cerca de recursos)
- Processos operacionals (política de donacions, política d'espurgació, protocol visites, difusió)
- Processos de suport (formació, captació nous voluntaris)

Actualment el pla està en fase d'aplicació, però si comparem les dades del 2009 observem un increment dels resultats respecte els anys anteriors. Un augment de les visites que s'explica per l'ampliació de l'equip després de la campanya de captació de nous voluntaris. I, un increment dels usos de préstec i dels documents prestats, fruit de la renovació i l'expurgació del fons.

## 5.2 La constància.

Abans d'iniciar el programa és important portar a terme un bon anàlisi estratègic (recursos econòmics, tècnics, materials i personal) per tenir unes línies estratègiques reals i assolibles. És a dir, endegar un programa que s'ajusti a la nostra realitat ja que la constància en els servei és un factor crític d'èxit. Una correcta planificació ens permetrà avançar-nos als possibles esdeveniments. Per exemple, els servei de préstec no pot quedar suspès perquè ens quedem sense voluntaris, ja que hem de tenir previst realitzar campanyes de captació de nous voluntaris per evitar que aquest fet succeeixi. Les interrupcions en els servei suposen un pas enrere i impliquen una pèrdua de credibilitat en l'entorn en el que es desenvolupa. Un altre exemple és l'horari, si un pacient demana informació al personal sanitari sobre el programa, aquest ha de ser capaç d'explicar amb claredat i seguretat quins dies i a quines hores s'ofereix el servei.



### 5.3 La cooperació.

La biblioteca pública ha d'assumir que per si sola no pot satisfer totes les necessitats dels seus usuaris, cada cop apareixen nous escenaris davant d'una realitat informativa imparabile i molt diversificada. Es busca l'optimització de recursos, millorar la imatge de la biblioteca i arribar a la qualitat total del servei.

Entre els avantatges que reporta la cooperació, a part de l'estalvi econòmic, destaquem: l'augment de la visibilitat de la biblioteca en el seu entorn, el foment del treball en equip, l'eficàcia en general i la possibilitat de compartir riscos i errors.

Les desavantatges són que ens veiem obligats a conjujar ritmes de treball diferents, podem percebre una sensació de pèrdua de poder i certes reticències per la burocràcia que en ocasions comporta. Signar un conveni de col·laboració ens suposarà disposar d'un marc regulador i evitar que el programa depengui de la bona voluntat d'una persona o d'un acord verbal en un moment determinat. Ens estalviarà futurs problemes o possibles frustracions ja que es recullen els acords i compromisos per part de les dues entitats.

Iniciem un programa fora de les parets físiques de la biblioteca en un entorn nou. Aquest fet comporta un procés d'adaptació i un esforç per conèixer una realitat amb uns ritmes de treball i necessitats potser diferents a les nostres. A l'hora de planificar el programa hem de tenir en compte no interferir en la tasca sanitària. És a dir, el programa ha de ser un valor i no un problema afegit. En aquest cas, per exemple, l'horari del servei s'ha establert per la tarda, moment en el que no es realitzen visites mèdiques.

És indispensable tenir un interlocutor vàlid, en el nostre cas és la coordinadora de voluntariat de l'hospital. Amb ella es porten a terme les reunions de planificació i avaluació del programa. La relació amb aquest agent s'ha de cuidar i potenciar amb diverses accions. La comunicació ha de ser bidireccional, per una banda convé informar de l'estat, el seguiment i els resultats del programa i per l'altra, hem de rebre les novetats i notícies per part de l'hospital.



#### 5.4 La motivació.

La motivació de l'equip és la causa principal que explica l'èxit del programa. La motivació neix de la creença en el benefici del servei, de les expectatives dipositades sobre *Bibliosalut* i de les emocions associades a la tasca que desenvolupen.

Algunes de les pautes per augmentar la motivació passen per:

- Informar dels resultats del programa.
- Proporcionar experiències d'èxit relacionades amb el programa.
- Organitzar la feina per passos assequibles, de manera que complir l'agenda sigui un dels objectius.
- Permetre l'intercanvi de parers entre els membres de l'equip per compartir objectius i creences comunes.
- Crear espais que facilitin la comunicació i el coneixement entre els membres del programa.

A banda de les reunions mensuals de seguiment, programem dues trobades anuals (hivern – estiu) amb els voluntaris. Les trobades s'organitzen fora de l'hospital amb la voluntat de dotar un punt de trobada entre les persones que participen en el programa. Tenen un caràcter lúdic i festiu amb l'objectiu d'enfortir les relacions i reforçar la cohesió de grup.

Qualsevol entitat que pretengui donar a la seva activitat una projecció pública, ha de ser proactiva. És a dir, tenir la capacitat d'induir d'altres persones a l'activitat, alhora que també ha de ser activista ella mateixa i capaç de refer-se de les adversitats. Tenir una visió positiva no té res a veure amb el fet de tenir una visió crítica de les coses. La visió crítica ha d'ajudar a millorar i és, en si mateixa, proactiva.

#### 5.5 La proactivitat.

Entenem el model proactiu com un comportament premeditat de l'equip, que permet anticipar-se al futur, creant una situació d'avantatge. Cal adaptar-se amb facilitat als nous escenaris, així serem capaços de completar el cicle de la visió a la acció cap al nostre objectiu comunicatiu final. Hem de reforçar la visió, la iniciativa, la motivació cap a la fita i la resistència cap a l'adversitat.



Com ja s'ha esmentat, el programa disposa d'un pressupost reduït i no podem deixar escapar les oportunitats que s'ens presenten. Per exemple, durant el 2009 hem comptat amb quatre plans d'ocupació<sup>7</sup> que ens han permès desenvolupar el pla de millora.

### **5.6 La professionalització.**

Els voluntaris són una peça clau en l'engranatge del servei però hem de facilitar la professionalització i evitar sustentar el programa en el voluntarisme. Els voluntaris executen la part operativa del programa però en cap cas serveixen per suplir les mancances, tant organitzatives com estructurals, de la nostra entitat.

A l'hora de definir el programa hem de tenir present el cicle bàsic de control de la gestió. Encara que la dimensió del servei sigui petita hem d'evitar saltar-nos qualsevol etapa. La primera serà la planificació, en aquesta definirem l'equip de treball i dissenyarem el programa (definir què es vol portar a terme i què es necessita per fer-ho). La següent etapa és la informació, on hauré de tenir un sistema d'informació per recollir les dades del programa i el seu funcionament. I per últim, l'avaluació ens permetrà conèixer la satisfacció, l'eficiència i eficàcia del programa. Certament, cada una d'aquestes etapes ha d'estar liderada per un professional de la informació. Com a conclusió, afirmem que independentment de la dimensió del nostre programa, l'hem de gestionar amb la màxima professionalitat, només d'aquesta manera aconseguirem oferir un servei de qualitat i assolirem els nostres objectius estratègics amb el mínim cost possible.

---

<sup>7</sup> Els plans d'ocupació són programes destinats a promoure la contractació laboral de persones aturades per a la realització d'actuacions de caràcter temporal i d'interès general i social. El Servei d'Ocupació de Catalunya subvenciona el cost salarial i de Seguretat Social derivada de la contractació laboral de persones aturades. Les entitats que poden sol·licitar subvencions per a plans d'ocupació són les entitats locals de Catalunya i les seves entitats dependents o vinculades, i les entitats i institucions sense ànim de lucre i universitats públiques amb seu a Catalunya.





## Bibliografia

“Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya”. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (29 de març de 1993), núm 1727, p. 2.217-2.222.

Anglada, L. “El futur de les biblioteques i el bibliotecari del futur” [en línia]. *Ítem: revista de biblioteconomia i documentació*, núm 13. (1993), p. 5-24. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22428/22262>>. [Consulta: 20/01/2010]

Bailac i Puigdemívol, Assumpta. “La biblioteca pública com a servei : on som i què ens falta” [en línia]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, juny, núm. 14. (2005) <[http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=14bailac.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=14bailac.htm)> [Consulta: 24-01-2010].

*Directrius del Manifest sobre Internet de l'IFLA-Unesco* [en línia]. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2007. <<http://www.cobdc.org/publica/directrius/index.html>> [Consulta: 20/01/2010]

Rodríguez Parada, Concepción; Vall Casas, Aurora [en línia]. “Les biblioteques per a infants malalts: a la recerca d'un espai propi”. En: 10es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació: un espai de reunió, de diàleg, de participació (Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2006), p. 433–451. <<http://www.recercat.net/handle/2072/2203>> [Consulta: 24/01/2010].

Rodríguez Parada, Concepción; Vall Casas, Aurora [en línia]. “Recursos d'informació i lleure per a infants malalts”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, desembre, núm. 19, (2007) <[http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=19rodri1.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19rodri1.htm)> [Consulta: 24-01-2010].

Vall Casas, Aurora. *El nom fa la cosa? Les biblioteques per a pacients: una aproximació terminològica* [en línia]. En: 11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2008. <[http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag\\_459.pdf](http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_459.pdf)> [Consulta: 24/01/2010].



Vall Casas, Aurora; Rodríguez Parada, Concepción [en línia]. "El dret a la informació del pacient: una aproximació legal i deontològica". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, desembre, núm. 21. (2008). <<http://www.ub.edu/bid/21/vall1.htm>> [Consulta: 24/01/2010].

Vall Casas, Aurora; Rodríguez Parada, Concepción [en línia]. "Les biblioteques per a pacients poden existir al marge de la biblioteca pública?: una panoràmica internacional". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, juny, núm. 14. (2005). <[http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=14rodrig.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=14rodrig.htm)> [Consulta: 24/01/2010].